別紙１

※　必ずご一読下さい　※

公益社団法人 日本通信販売協会

――― 定款、遵守規定 ―――

● 定　款 …… 1

● 遵守規定

・通信販売倫理綱領 …… 12

・通信販売倫理綱領実施基準 …… 13

・通信販売における個人情報保護ガイドライン …… 18

公益社団法人 日本通信販売協会（JADMA）

Japan Direct Marketing Association

〒103-0024 東京都中央区日本橋小舟町３－２ リブラビル２階

〔TEL〕03-5651-1155 〔FAX〕03-5651-1199

〔URL〕http://www.jadma.org/ 〔E-mail〕jadma@jadma.org

公益社団法人　日本通信販売協会定款

第１章　総則

（名称）

第１条　本会は、公益社団法人日本通信販売協会（英文名ＪＡＰＡＮ　ＤＩＲＥＣＴMARＫＥＴＩＮＧ　ＡＳＳＯＣＩＡＴＩＯＮ。略称「ＪADMA」）と称する。

（事務所）

第２条　本会は、主たる事務所を東京都中央区に置く。

第２章　目的及び事業

（目的）

第３条　本会は、通信販売に係る商業倫理の確立等を通じて、その取引を公正にし、並びに購入者及び役務の提供を受ける者の利益を保護するとともに、通信販売の事業の健全な発展に資することにより、もって国民経済の健全な発展に寄与することを目的とする。

（事業）

第４条　本会は、前条の目的を達成するため、次の事業を行う。

(1) 通信販売に係る倫理綱領の策定及び実践の推進
(2) 通信販売及び通信販売広告に係る審査及び適正化の推進
(3) 通信販売に係る国内・外の情報、資料の収集及び提供
(4) 通信販売に係る苦情の解決の申出に関する受付、助言、調査及び処理
(5) 通信販売に係る苦情処理体制の確立の推進
(6) 通信販売に係る調査研究及び共同開発
(7) 通信販売に係る消費者啓発
(8) 通信販売に係る消費者情報の収集及び提供
(9) 通信販売取引に係る内外関連団体等との連絡及び調整
(10)前各号に掲げるもののほか、本会の目的を達成するために必要な事業

２　前項の事業は、全国都道府県内において行うものとする

第３章　会員

（種別）

第５条　本会の会員は、正会員及び賛助会員とし、正会員をもって一般社団法人及び一般財団法人に関する法律（以下「一般法」という。）上の社員とする。

２　正会員は、日本国内において、商品若しくは権利の販売又は役務の提供を通信販売の方式により業として、継続して１年以上営む者で、一定の売上があり、公序良俗に反しない者とする。

３　賛助会員は、通信販売事業者以外の者で、本会の目的に賛同し、その事業に協力しようとする者とする。

（入会）

第６条　本会の会員になろうとする者は、別に定める入会申込書を会長に提出し、第４６条に基づき設置された倫理委員会の承認を得なければならない。

２　法人たる会員にあっては、法人の代表者として本会に対してその権利を行使する１人の者（以下「会員代表者」という。）を定め、会長に届け出なければならない。

３　会員代表者を変更した場合は、速やかに別に定める変更届を会長に提出しなければならない。

（入会金及び会費等）

第７条　会員は、総会において別に定める入会金及び会費を納入しなければならない。

２　会員は、本会の運営及び事業の実施に要する経費を負担するため、総会の定めるところにより、分担金を負担しなければならない。

（退会）

第８条　会員が本会を退会しようとするときは、別に定める退会届を会長に提出しなければならない。

２　会員が次の各号の一に該当するときは、退会したものとみなす。

(1) 成年被後見人又は被保佐人となったとき。

(2) 死亡し又は失踪宣告を受けたとき。

(3) 法人が解散し又は破産したとき。

(4) 会費を納入せず、督促後なお会費を半年以上納入しないとき。

（除名）

第９条　会員が次の各号の一に該当するときは、総会において、総正会員の半数以上であって、正会員総数の３分の２以上の議決を得て、これを除名することができる。

(1) 本会の定款、規則又は総会の決定事項に違反したとき。

(2) 本会の名誉をき損し、又は本会の目的に反する行為をしたとき。

２　前項の規定により会員を除名する場合は、当該会員にあらかじめ通知するとともに、除名の議決を行う総会において、当該会員に弁明の機会を与えなければならない。

（会員資格の喪失に伴う権利及び義務）

第１０条　会員が第８条又は前条の規定によりその資格を喪失したときは、本会に対する権利を失い、義務を免れる。ただし、未履行の義務は、これを免れることができない。

２　本会は、会員がその資格を喪失しても、既に納入した会費その他の拠出金品は返還しない。

（会員の責務）

第１１条　会員は、顧客に対し、特定商取引に関する法律及び関係法令を遵守し、誠実かつ適正にその業務を行わなければならない。

第４章　総会

（構成）

第１２条　総会は、正会員をもって構成する。

２　前項の総会をもって一般法上の社員総会とする。

３　総会は、定時総会及び臨時総会の２種とする。

（権限）

第１３条　総会は、次の事項について決議する。

(1) 社員の除名

(2) 理事及び監事の選任又は解任

(3) 理事及び監事の報酬等の額

(4) 貸借対照表及び正味財産増減計算書及びこれらの附属明細書並びに財産目録の録の承認

(5) 定款の変更

(6) 事業の全部又は一部の譲渡

(7) 解散及び残余財産の処分

(8) その他総会で決議するものとして法令又はこの定款で定められた事項

（開催）

第１４条　総会は、定時総会として毎事業年度終了後３ヶ月以内に１回開催するほか、臨時総会として必要がある場合に開催する。

（招集）

第１５条　総会は、法令に別段の定めがある場合を除き、理事会の決議に基づき会長が招集する。

２　総正会員の議決権の１０分の１以上の議決権を有する正会員から、会長に対し、総会の目的である事項及び招集の理由を示して、総会の招集を請求することができる。

３　総会を招集するときは、会議の日時、場所及び目的である事項を示して、開催日の１週間前までに通知しなければならない。ただし、理事会の決議に基づき、総会に出席しない正会員が書面によって議決権を行使することができるとされた場合は、２週間前までに通知しなければならない。

（議長）

第１６条　総会の議長は、会長とする。

２　前項の場合、会長が欠けたとき又は会長に事故があるときは、総会において、正会員の中から議長を選出する。

（決議）

第１７条　総会の決議は、総正会員の議決権の過半数を有する正会員が出席し、

出席した正会員の議決権の過半数をもって行う。
２　前項の規定にかかわらず、次の決議は、総正会員の半数以上であって、総正会員の議決権の３分の２以上に当たる多数をもって行う。
(1) 社員の除名
(2) 監事の解任
(3) 定款の変更
(4) 解散
(5) その他法令で定められた事項
３　理事又は監事を選任する議案を決議するに際しては、候補者ごとに第１項の決議を行わなければならない。理事又は監事の候補者の合計数が第２０条に定める定数を上回る場合には、過半数の賛成を得た候補者の中から得票数の多い順に定数の枠に達するまでの者を選任することとする。

（書面による議決権の行使等）
第１８条　本会は、総会の招集にあたって、理事会の決議に基づき、総会に出席できない正会員が、あらかじめ通知された事項について、書面をもって議決権を行使できるものとする。この場合において、当該書面によって行使された議決権の数は、出席した正会員の議決権の数に算入する。
２　総会に出席できない正会員は、あらかじめ通知された事項について書面をもって議決し、又は議決権の行使を委任することができる。
３　理事又は正会員が総会の目的である事項について提案した場合において、当該提案につき正会員の全員が書面又は電磁的記録により同意の意思表示をしたときは、当該提案を可決する旨の総会の決議があったものとみなす。

（議事録）
第１９条　総会の議事については、法令で定めるところにより、議事録を作成する。
２　議長のほか、その総会において出席した理事又は監事より選任された議事録署名人２名以上が署名若しくは記名押印又は電子署名をしなければならない。。

第５章　役員

（種類及び定数）
第２０条　本会に、次の役員を置く。
(1) 理事　２５名以上３５名以内
(2) 監事　３名以内
２　理事のうち１名を会長、３名以上５名以内を副会長、１名を専務理事、１名を常務理事とする。
３　前項の会長をもって一般法上の代表理事とし、専務理事及び常務理事をもって同法第９１条第１項第２号の業務執行理事とする。

（役員の選任）
第２１条　理事及び監事は、総会の決議によって選任する。
２　会長、副会長、専務理事及び常務理事は、理事会の決議によって理事の中か

ら選定する。

（理事の職務及び権限）

第２２条　理事は、理事会を構成し、法令及びこの定款で定めるところにより、業務を執行する。

２　会長は、法令及びこの定款で定めるところにより、本会を代表し、その業務を執行する

３　副会長は、会長を補佐する。

４　専務理事は、会長及び副会長を補佐して、法令及びこの定款で定めるところにより、本会の業務を執行する。又、会長に事故があるとき又は欠けたときは、その業務執行に係る職務を代行する。

５　常務理事は、本会の業務を分担執行する。又、専務理事に事故があるとき又は会長が欠けたときは、その業務執行に係る職務を代行する。

６　会長、副会長、専務理事、常務理事は、毎事業年度に４箇月を超える間隔で２回以上、自己の職務の執行の状況を理事会に報告しなければならない。

（監事の職務及び権限）

第２３条　監事は、理事の職務の執行を監査し、法令で定めるところにより、監査報告を作成する。

２　監事は、いつでも、理事及び使用人に対して事業の報告を求め、本会の業務及び財産の状況の調査をすることができる。

（役員の任期）

第２４条　理事の任期は、選任後２年以内に終了する事業年度のうち最終のものに関する定時総会の終結の時までとする。

２　監事の任期は、選任後２年以内に終了する事業年度のうち最終のものに関する定時総会の終結の時までとする。

３　理事又は監事は、第２０条に定める定数に足りなくなるときは、任期の満了又は辞任により退任した後も、新たに選任された者が就任するまで、なお理事又は監事としての権利義務を有する。

（役員の解任）

第２５条　理事及び監事は、総会の決議によって解任することができる。

（報酬等）

第２６条　理事及び監事は、無報酬とする。ただし、常勤の理事及び監事に対しては、総会において定める総額の範囲内で、総会において別に定める報酬等の支給の基準に従って算定した額を報酬等として支給することができる。

２　前項に関する必要な事項は、理事会の議決を経て、総会決議により定める。

（損害賠償責任の免除）

第２７条　本会は、一般法第１１４条第１項の規定より、任務を怠ったことによる理事又は監事（理事又は監事であった者を含む。）の損害賠償責任を、法令の限度において理事会の決議によって免除することができる。

２　本会は、一般法第１１５条第１項の規定により、外部理事又は外部監事との

間に、任務を怠ったことによる損害賠償責任を限定する契約を締結することができる。ただし、当該契約に基づく責任の限度は、同法第１１３条で定める最低限度額とする。

（顧問及び参与）

第２８条　本会は、顧問５名以内及び参与５名以内を置くことができる。

２　顧問及び参与は、学識経験者又は本会に功労のあった者のうちから、理事会の推薦により、会長が委嘱する。

３　顧問は、本会の運営に関して会長の諮問に答え、又は会長に対して意見を述べる。

４　参与は、本会の業務の処理に関して会長の諮問に答える。

５　顧問及び参与の任期は、２年とする。

第６章　理事会

（構成）

第２９条　本会に理事会を置く。

２　理事会は、すべての理事をもって構成する。

（権限）

第３０条　理事会は、次の職務を行う。

(1) 総会の日時及び場所並びに目的である事項の決定
(2) 規則の制定、変更及び廃止
(3) 前各号に定めるもののほか、本会の業務執行の決定
(4) 理事の職務の執行の監督
(5) 会長、副会長、専務理事及び常務理事の選定及び解職
(6) その他法令及び定款で定める事項

２　理事会は、次に掲げる事項その他の重要な業務執行の決定を理事に委任することはできない。

(1) 重要な財産の処分及び譲受け
(2) 多額の借財
(3) 重要な使用人の選定及び解任
(4) 従たる事務所その他重要な組織の設置、変更及び廃止

（種類及び開催）

第３１条　理事会は、定時理事会及び臨時理事会の２種とする。

２　定時理事会は、毎事業年度２回以上開催する。

３　臨時理事会は、次の各号の一に該当する場合に開催する。

(1) 会長が必要と認めたとき。
(2) 会長以外の理事から会議の目的である事項を記載した書面をもって招集の請求があったとき。
(3) 前号の請求があった日から５日以内に、その請求があった日から２週間以内の日を理事会とする招集の通知が発せられない場合に、その請求をした理事が招集したとき。

(4) 前号の規定により、監事から招集の請求があったとき、又は監事が招集したとき。

（招集）
第３２条　理事会は、会長が招集する。

（議長）
第３３条　理事会の議長は、会長とする。

（定足数）
第３４条　理事会は、理事の過半数の出席がなければ会議を開くことができない。

（決議）
第３５条　理事会の決議は、決議について特別の利害関係を有する理事を除く理事の過半数が出席し、その過半数をもって行う。

（決議の省略）
第３６条　理事が、理事会の決議の目的である事項について提案した場合において、その提案について、議決に加わることのできる理事の全員が書面又は電磁的記録により同意の意思表示をしたときは、その提案を可決する旨を理事会の決議があったものとみなすものとする。ただし、監事が異議を述べたときは、その限りではない。

（報告の省略）
第３７条　理事又は監事が理事及び監事の全員に対し、理事会に報告すべき事項を通知したときは、その事項を理事会に報告することを要しない。
２　前項の規定は、第２２条第６項に規定する報告については適用しない。

（議事録）
第３８条　理事会の議事については、法令で定めるところにより、議事録を作成し、出席した会長及び監事は、議事録に署名押印しなければならない。

第７章　苦情処理

（苦情処理窓口の設置）
第３９条　本会に、第４条第４号に掲げる事業を円滑に実施するため、苦情処理窓口を設置する。

（苦情の解決）
第４０条　本会は、購入者又は役務の提供を受ける者等から会員の営む通信販売の業務に関する苦情について解決の申出があったときは、その相談に応じ、申出人に必要な助言をし、その苦情に係る事情を調査するとともに、当該会員に対しその苦情の内容を通知してその迅速な処理を求めるものとする。
２　本会は、前項の申出に係る苦情の解決について必要があると認めるときは、

当該会員に対し、文書若しくは口頭による説明を求め、又は資料の提出を求めることができる。
3　会員は、本会から前項の規定による求めがあったときは、正当な理由がないのに、これを拒んではならない。
4　本会は、第１項の申出、当該苦情に係る事情及びその解決の結果について会員に周知させるものとする。

（苦情処理細則）
第４１条　その他、苦情処理に関して必要な事項は、理事会の議決を得て、会長が別に定める。

第８章 資産及び会計

（事業年度）
第４２条　本会の事業年度は、毎年４月１日に始まり翌年３月３１日に終わる。

（事業計画及び収支予算）
第４３条　本会の事業計画書、収支予算書並びに資金調達及び設備投資の見込みを記載した書類については、毎事業年度開始の日の前日までに、会長が作成し、理事会の承認を受けなければならない。これを変更する場合も同様とする。
2　前項の書類については、主たる事務所に当該事業年度が終了するまでの間備え置き、一般の閲覧に供するものとする。

（事業計画及び収支予算）
第４４条　本会の事業報告及び決算については、毎事業年度終了後、会長が次の書類を作成し、監事の監査を受けた上で、理事会の承認を受けなければならない。
(1) 事業報告
(2) 事業報告の附属明細書
(3) 貸借対照表
(4) 正味財産増減計算書
(5) 貸借対照表及び正味財産増減計算書の附属明細書
(6) 財産目録
2　前項の承認を受けた書類は総会へ提出し、第１号及び第２号の書類についてはその内容を報告し、その他の書類については承認を受けなければならない。
3　第１項の書類のほか、次の書類を主たる事務所に５年間備え置き、一般の閲覧に供するものとする。
(1) 監査報告
(2) 役員の名簿
(3) 役員の報酬等の支給の基準を記載した書類
(4) 運営組織及び事業活動の状況の概要及びこれらに関する数値のうち重要なものを記載した書類
4　定款及び社員名簿を主たる事務所に備え置き、一般の閲覧に供するものとする。

５　前２項の規定にかかわらず、役員の名簿及び社員名簿の記載事項のうち、個人の住所については一般の閲覧に供しないものとする。
６　貸借対照表は、定時総会の終結後遅滞なく、公告しなければならない。

（公益目的取得財産残額の算定）
第４５条　会長は、公益社団法人及び公益財団法人の認定等に関する法律施行規則第４８条の規定に基づき、毎事業年度、当該事業年度末日における公益目的取得財産残額を算定し、前条第３項第４号に規定する書類に記載するものとする。

第９章 委員会

（委員会）
第４６条　本会は、事業の円滑な遂行を図るため、委員会を設けることができる。
２　委員会は、その目的とする事項について、調査し、研究し、又は審議する。
３　委員会の組織及び運営に関して必要な事項は、理事会の議決を得て、会長が別に定める。

第１０章 事務局

（設置等）
第４７条　本会に、事務を処理するため、事務局を置く。
２　事務局には、事務局長及び所要の職員を置く。
３　事務局長は、理事会の同意を得て、会長が委嘱し、職員は、会長が任免する。

第１１章 定款の変更及び解散

（定款の変更）
第４８条　この定款は、総会の決議によって変更することができる。
２　第１項の規定にかかわらず、第５０条の規定はこれを変更することができない。

（解散）
第４９条　本会は、総会の決議その他法令で定められた事由により解散する。

（公益認定の取消等に伴う贈与）
第５０条　本会が公益認定の取消しの処分を受けた場合又は合併により法人が消滅する場合（その権利義務を承継する法人が公益法人である時を除く）には、総会の決議を経て、公益目的取得財産残額に相当する額の財産を、当該公益認定取消しの日から1ヶ月以内に、公益社団法人及び公益財団法人の認定等に関する法律（以下「認定法」とする。）第５条第１７号に掲げる法人又は国若しくは地方公共団体に贈与するものとする。

（剰余金の処分制限）
第５１条　本会は、剰余金の分配をすることができない。

（残余財産の帰属）
第５２条　本会が清算をする場合において有する残余財産は、総会の決議によって、認定法第５条第１７号に掲げる法人又は国若しくは地方公共団体に贈与するものとする。

第１２章 情報公開

（情報公開）
第５３条　本会は、公正で開かれた活動を推進するため、その活動状況、運営内容、財務資料等を積極的に公開するものとする。
２　情報公開に関する必要な事項は、理事会の決議により別に定める情報公開規程による。

（公告の方法）
第５４条　本会の公告は、電子公告により行う。ただし事故その他やむを得ない事由によって電子公告を行うことができない場合は、官報に掲載する方法により行う。

第１３章 補則

（委任）
第５５条　この定款に定めるもののほか、この定款の施行について必要な事項は、理事会の決議を経て、会長が別に定める。

附　則

1　この定款は、一般社団法人及び一般財団法人に関する法律及び公益社団法人及び公益財団法人の認定等に関する法律の施行に伴う関係法律の整備等に関する法律第１０６条第１項に定める公益法人設立の登記の日から施行する。

2　一般社団法人及び一般財団法人に関する法律及び公益社団法人及び公益財団法人の認定等に関する法律の施行に伴う関係法律の整備等に関する法律第１０６条１項に定める特例民法法人の解散の登記と公益法人の設立の登記を行ったときは、第４２条の規定にかかわらず、解散の登記の日の前日を事業年度の末日とし、設立の登記の日を事業年度の開始日とする。

3　本会の最初の代表理事は、宮島和美、業務執行理事は、大岡秀海、万場徹とする。

4　社団法人日本通信販売協会の会員である者は、第５条の規定にかかわらず、公益社団法人の登記の日に本会の会員になったものとみなす。

5　社団法人日本通信販売協会の諸規程等は、公益社団法人日本通信販売協会の諸規程等として引き継ぐものとし、法人格の表記は読み替えるものとする。

通信販売倫理綱領

この倫理綱領は、通信販売に対する消費者からの信頼を得、これを維持・増大させることによって通信販売の健全な発展を期するために、会員が遵守すべき基本的事項を定めたものである。

１．会員は、国民生活の健全な発展に貢献する目的をもって公益社団法人日本通信販売協会を結成し、この倫理綱領を自主的に定めたことを認識して、消費者の権利を尊重した事業活動を行うものとする。

２．会員は、関連諸法規の定めをあらゆる倫理の最低基準として遵守するとともに、公序良俗を尊重して、通信販売取引を公正にし、より良い秩序の形成に努めるものとする。

３．会員は、消費者の健全な消費生活の為に役立つ、より良い品質の商品又は便益を、適正な価格と確実な方法で消費者に提供するように努めるものとする。

４．会員は、通信販売広告活動において真実に基づく表示を平易かつ明瞭に行い、消費者に誤解を与えるおそれのある表示を行わないものとする。

５．会員は、通信販売取引の特性を考慮し、消費者が正しい選択をすることができるよう、商品又は便益の品質・性能・価格等の取引の内容および条件に関する正確かつ克明な情報を消費者に提供するように努めるものとする。

６．会員は、通信販売取引の特性を考慮し、消費者に安心と満足を与える取引条件の設定を努めるものとする。

７．会員は、消費者の個人情報を尊重し、顧客情報の利用に十分配慮するとともに消費者からの個人情報保護に関する請求に誠実に対応するものとする。

８．会員は、青少年を対象とする通信販売を行う場合は、その健全な育成に留意するものとする。

９．会員は、消費者苦情の予防に最善の努力を払うとともに、苦情処理体制を整備し、的確かつ迅速な処理を行うものとする。

付則

協会および会員は、通信販売全体に対する消費者からの信頼を得る為に、この倫理綱領が会員以外の通信販売を行う者によっても遵守されるよう最善の努力を払うものとする。

公益社団法人 日本通信販売協会

昭和５９年２月１７日制定

平成１９年７月１０日加筆

通信販売倫理綱領　実施基準

次の基準は会員が原則として遵守すべき事項を定めたものである。

第１章　表示基準

１．取引内容に関する広告表示

（１）通信販売を意図する広告については、特定商取引に関する法律第１１条の主旨を尊重し、次の各号を明瞭に表示すること。

① 自らの氏名又は名称

正式社名以外の表示をするときは、原則として正式社名を併記すること。インターネット通販については、代表者又は業務の責任者の氏名を表示すること。

② 自らの住所及び電話番号

住所は、私書箱のみの表示であってはならない。

インターネット通販については、電子メールによって通販広告をするときは電子メールアドレスを表示すること。

③ 返品条件

原則として返品を受けるものとし、受ける期間及び返品に要する費用の条件を表示すること。

また、特注品その他商品の特性により返品を受けない場合はその旨を表示すること。

交換条件及び頒布会等の商品を継続して送付する場合の中途解約条件についても同様に上記の条件を表示すること。

④ 付帯費用

商品代金に含まれない送料、梱包料、組立費、代金引換手数料、その他手数料（送金手数料を除く）がある場合は、その内容及び額

⑤ その他の販売条件

特定商取引法の定めのとおり、次を表示すること。

・販売価格
・代金の支払の時期及び方法
・商品の引渡し時期（期間又は期限）
・申込みの有効期限があるときはその期限
・販売数量の制限その他特別の販売条件があるときはその内容
・請求によりカタログ等を送る場合に有料であればその金額

（２）割賦販売の方法により販売をするときは、割販法の定めのとおり割賦販売条件を表示すること。

・現金販売価格
・割賦販売価格
・代金の支払の期間及び回数
・割賦販売の手数料の料率

２．商品内容に関する広告表示基準

特定商取引法第１２条及び第１２条の２、ならびに不当景品類及び不当表示防止法第４条等関係法令を遵守し虚偽・誇大な広告表示を行わないこと。

（１）広告上には、商品名及びその内容（品質・素材・性能・形態・色彩・量目・大きさ・製造者名・取扱方法等）を、可能な限り多く表示すること。

（２）商品内容に関する広告表示が関係法令及び公正競争規約等に定められている場合はそれらの定めに従って表示すること。

（３）商品への表示が関係法令及び公正競争規約等に定められている場合は、その表示事項に十分留意して広告上の表示を行うこと。

（４）商品、サービスの効果や性能の著しい優良性を示す表示については、表示の裏付けとなる合理的な根拠を有していること。

３．商品への表示

（１）商品へは、家庭用品品質表示法その他の関係法令及び公正競争規約等において定められた表示がある場合には、それらの定めのとおり表示すること。

（２）原産国につき誤認のおそれがある輸入品については原産国名（又は原産地名）、又、原産国につき誤認のおそれがある国産品については国産品である旨を表示すること。

（３）取扱方法・保存方法について指示がある場合にはその内容の表示又はこれらを記載した取扱説明書の添付を行うこと。輸入品については、日本語による指示を添付すること。

４．特定事項の表示基準

広告等において次の各項に該当する表示を行う場合には、それぞれ以下の各項の定めるところによること。

（１）優位性の表示

自己の優位を強調するため事実に反した比較をしたり、又他を中傷する表示を行ってはならない。

品質・性能等を他と比較する場合は客観的事実に基づく具体的数値又は根拠を付記すること。

（２）最大級等の表示

最大級・最上級を意味する表示は、客観的事実に基づく具体的数値又は根拠を付記しなければならない。又、永久を意味する表示や完全を意味する表示は、消費者に誤認を与えることがあるので十分注意すること。

（３）二重価格の表示

明確な根拠に基づく、市価・メーカー希望小売価格・自店旧価格の別を明示した場合に限り表示できる。

又、商品が中古品等である場合はその旨明示すること。

（４）数値表示

品質・性能等を数値で表示する場合は、測定の方法又は根拠を付記すること。

（５）認定等の表示

公共的機関その他の団体の認定、賞等を受けた旨を表示する場合は、その内容、時期及び団体名を付記すること。

（６）証言・推奨の表示

広告に証言・推奨を表示する場合は、それが信頼に値するものであること。

（７）類似の広告

他の通販事業者の広告表現のオリジナリティを尊重し、その模倣を慎むこと。

５．景品類の提供

懸賞、景品類の提供を行う場合は、特定商品に対する規制を守り、法定の制限額を超えてはならない。又、消費者に誤認を与える恐れのないものとすること。

第２章　取扱商品基準

１．法令等の基準

取扱商品は、あらゆる法令にふれず、公序良俗に反せず、又は他人の権利を侵害しないものでなければならない。

２．安全性の基準

関係法令に定められた安全性を備えているのみならず、通常考えられる範囲内の誤使用によって危険の生じるものであってはならない。

３．表示の基準

法令に定められた適正表示がなされているのみならず、消費者の選択・取扱いに対して十分に配慮された表示がなされていなければならない。

第３章　取引方法に関する基準

１．問い合わせ窓口の明示

商品の送付にあたっては、購入者からの問い合わせや苦情を受ける窓口への連絡方法（電話番号・電子メールアドレス・住所等）を明示すること。

２．割賦販売書面の交付

割賦販売の契約を締結したときは、割販法の定めによりその契約内容を示した書面を購入者に交付すること。

３．前払式の販売

商品の引渡しの前に代金の全部又は一部を受領することとする場合には特定商取引法の定めにより、代金受領後遅滞なく申込の諾否を申込者に通知するか、又は遅滞なく商品を送付すること。

４．商品発送以前のキャンセル

商品を発送する以前に、申込者から申込のキャンセルがあった場合には原則として無条件でこれを受けること。

５．破損・汚損・品違い

配送途上での破損・汚損・又は広告表示と異なる商品を送付した場合には顧客に費用を負担させることなく良品と交換するか、又は返品に応じること。

６．引渡し時期の遅延

商品の引渡し時期が広告表示より遅れることとなったときは、すみやかに申込者に通知すること。又、これに起因するキャンセルは無条件で受けること。

７．電話アプローチ

顧客への電話アプローチは、内容のいかんを問わず深夜又は早朝には行わないこと。又、勤務先への電話は、顧客の意志を尊重すること。

第４章　媒体特性に関する基準

１．インターネット通信販売に関する注意事項

「通信販売業における電子商取引のガイドライン」を遵守し、かつ、下記事項についても遵守すること。

（１）申込みを受けるための画面構成

① 消費者の誤操作の防止（二重送信やデータの誤入力等）のために合理的な操作手順を工夫すること。例えば、自己の契約合意内容について、注文等を送信する前に確認・訂正等のできる画面を設けるなど。

② 情報の更新日を明示すること。

（２）電子メールの送付

消費者に電子メールを送付し、商品やサービスの提供を行う場合、消費者が電子メールの受け取りを拒否したときは、ただちに送付を取りやめなければならない。また、消費者に電子メールを送付する場合、消費者が今後の受け取りの諾否を選択できる仕組みを提示するものとする。

（３）システムの保全義務

インターネットに関わる通信をするときは、不当なアクセス又は情報の消失、破壊、改ざん、漏えい等の危険に対して、充分な安全対策をとること。

安全対策をとっているにも関わらず、予期せぬ障害が発した場合には速やかな復旧に努めると同時に、障害の状況に応じて消費者に対して適切な告知や対応をすること。

２．テレビショッピングに関する注意事項

「テレビショッピングに関するガイドライン」を遵守し、以下の点に留意すること。

テレビは、媒体特性として瞬間的であり、内容が印刷媒体と比較して、記録として顧客の手元に残りにくい。その反面、他の媒体より印象度（インパクト）が強い。従って、消費者が商品の適正な選択を行う上で重要な事項について、表示がなかったり、表示が瞬時に消えてしまうような場合は消費者の誤認を招き、トラブルの発生原因となるおそれがある。このため、事業者は消費者が商品の適正な選択を行う上で重要な第１章に定めた事項を明瞭に表示すること。加えて、商品内容や取引内容を自社ホームページに記載するなど、表示した内容を消費者が確認できる体制を整える必要がある。

第５章　個人情報保護に関する基準

「通信販売における個人情報保護ガイドライン」を遵守し、個人情報の有用性に配慮するとともに、個人の権利利益を保護すること。

第６章　苦情処理等に関する基準

（１）消費者からの苦情・相談等を受け付ける窓口を常時設置し、その連絡先を消費者に明示すること。

（２）消費者からの苦情・相談等に対して適切かつ迅速な処理に努めること。

（３）消費者からの申し出に基づいて協会が調整にあたる場合は、協会が提示する処理方法に協力すること。

（４）重大な商品事故（消費者の生命又は身体に対する危害が発生した事故のうち死亡、重傷等重大な危害があった場合）が生じたことを消費者等からの通知で知ったときは、「通信販売業における製品事故への対応に関するガイドライン」を遵守し、消費生活用製品安全法に基づき、その旨を商品のメーカー・輸入業者等に通知するよう努めること。また、メーカー・輸入業者等が当該商品の回収、その他の危害の発生及び拡大を防止するための措置をとることに対し協力すること。

公益社団法人 日本通信販売協会
昭和５９年２月１７日制定
平成　６年３月　８日改定
平成１９年７月１０日改定

通信販売における個人情報保護ガイドライン

第１章　総則

（目的）

第１条　本ガイドラインは、個人情報の保護に関する法律（以下「法」という。）及びその他の関係法令に基づき、公益社団法人日本通信販売協会（以下「当協会」という。）の会員社が行う通信販売事業における個人情報の適切な取扱いの確保に関する活動を支援する具体的な指針として定めたものであり、個人情報の有用性に配慮するとともに、個人の権利利益を保護することにより、通信販売事業の健全な発展に寄与することを目的とする。

（適用範囲）

第２条　本ガイドラインは、通信販売事業において個人情報を取り扱う当協会の会員社に適用される。

２　前項に該当しない通信販売事業において個人情報を取り扱う事業者においても、個人情報を取り扱う際の基準又は個人情報保護に関する規程を策定する際の参考として本ガイドラインを用いることができる。

第２章　定義

（定義）

第３条　本ガイドラインにおいて、次の各号に掲げる用語の意義は、当該各号に定めるところによる。

（１）「個人情報」

生存する「個人に関する情報」であって、特定の個人を識別することができるものをいい、他の情報と容易に照合することができ、それにより特定の個人を識別することができるものを含む。

（２）「個人情報データベース等」

特定の個人情報をコンピュータを用いて検索することができるように体系的に構成した個人情報を含む情報の集合物をいう。コンピュータを用いていない場合であっても、紙面で処理した個人情報を一定の規則（例えば、五十音順等）に従って整理・分類し、特定の個人情報を容易に検索することができるよう、目次、索引、符号等を付し、他人によっても容易に検索可能な状態に置いているものも該当する。

（３）「個人情報取扱事業者」

個人情報データベース等を事業の用に供している者をいう。

（４）「個人データ」

個人情報取扱事業者が管理する「個人情報データベース等」を構成する個人情報をいう。

（５）「保有個人データ」

個人情報取扱事業者が、本人又はその代理人から求められる開示、内容の訂正、追加又は削除、利用の停止、消去及び第三者への提供の停止のすべてに応じることができる権限を有する「個人データ」をいう。ただし、次に掲げる場合は除く。

① その存否が明らかになることにより、公益その他の利益が害されるもの。
② ６か月以内に消去する（更新することは除く。）こととなるもの。

（６）「本人」
個人情報によって識別される特定の個人をいう。

（７）「本人に通知」
本人に直接知らしめることをいう。

（８）「公表」
一般の人々が知ることができるように発表することをいう。

（９）「本人に対し、その利用目的を明示」
本人に対し、その利用目的を明確に示すことをいう。

(10)「本人の同意」
本人の個人情報が、個人情報取扱事業者によって示された取扱方法で取り扱われることを承諾する旨の当該本人の意思表示をいう。
また「本人の同意を得（る)」とは、本人の承諾する旨の意思表示を当該個人情報取扱事業者が認識することをいう。

(11)「本人が容易に知り得る状態」
事業の性質及び個人情報の取扱い状況に応じた合理的かつ適切な方法により、本人が知ろうとすれば、時間的にも、その手段においても、簡単に知ることができる状態に置いていることをいう。

(12)「本人の知り得る状態（本人の求めに応じて遅滞なく回答する場合を含む。)」
ホームページへの掲載、カタログの配布、本人の求めに応じて遅滞なく回答を行うこと等、本人が知ろうとすれば、知ることができる状態に置くことをいい、常にその時点での正確な内容を本人の知り得る状態に置かなければならない。

(13)「提供」
個人データを利用可能な状態に置くことをいう。個人データが、物理的に提供されていない場合であっても、ネットワーク等を利用することにより、個人データを利用できる状態にあれば（利用する権限が与えられていれば)、「提供」に当たる。

(14)「会員社」
通信販売事業において、個人情報を取り扱う公益社団法人日本通信販売協会の会員をいう。保有個人データの数は問わない。

(15) 個人情報保護管理者
会員社によって指名された者で、個人情報保護体制の運営と施策の実施を行う責任者であって、個人情報の取扱いについて決定する権限を有する者である。

第３章　個人情報の取得等

(利用目的の特定)

第４条　会員社は、取り扱う個人情報の利用目的をできる限り特定しなければならない。

（利用目的の変更）
第５条　会員社は、第４条により特定された利用目的を、本人が想定することが困難でない範囲内を超えて変更してはならない。
２　会員社は、利用目的を変更した場合は、変更された利用目的について、本人に通知するか、又は公表しなければならない。

（利用目的による制限）
第６条　会員社は、利用目的の達成に必要な範囲を超えて、個人情報を取り扱う場合は、あらかじめ本人の同意を得なければならない。
２　前項の規定は、次に掲げる場合については適用しない。
（１）法令に基づき、提出又は回答が義務付けられている場合
（２）人の生命、身体又は財産の保護ために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。
（３）国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。

（適正な取得）
第７条　会員社は、偽り等の不正の手段により個人情報を取得してはならない。

（利用目的の通知又は公表）
第８条　会員社は、個人情報を取得する場合は、あらかじめその利用目的を公表していることが望ましい。公表していない場合は、取得後速やかに、その利用目的を、本人に通知するか、又は公表しなければならない。

（書面等で本人から直接に取得する場合の措置）
第９条　会員社は、書面等による記載、ユーザー入力画面への打ち込み等により、直接本人から個人情報を取得する場合には、あらかじめ、本人に対し、その利用目的を明示しなければならない。なお、口頭による個人情報の取得にまで、当該義務を課すものではない。

（取得時及び利用目的等の変更時の措置の適用除外）
第 10 条　第５条､第８条及び第９条の規定は､次に掲げる場合については適用しない。
（１）利用目的を本人に通知し、又は公表することにより人の生命、身体、財産その他の権利利益が侵害されるおそれがある場合。
（２）利用目的を本人に通知し、又は公表することにより企業秘密に関すること等が他社に明らかになり、当該事業者の権利又は正当な利益が侵害されるおそれがある場合。
（３）国の機関等が法令の定める事務を実施する上で、民間企業等の協力を得る必要がある場合であって、協力する民間企業等が国の機関等から受け取った個人情報の利用目的を本人に通知し、又は公表することにより、当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがある場合。

（４）個人情報が取得される状況から見て利用目的が自明であると認められる場合。

（子どもから取得する場合の配慮）
第 11 条　子どもから個人情報を取得する場合には､子どもが理解できる平易な表現で利用目的を通知するものとする。また、子どもに個人情報の提供を求める場合は、親権者等の了解を得る機会を与えることとする。

第４章　個人データの管理
（データ内容の正確性の確保）
第 12 条　会員社は、利用目的の達成に必要な範囲内において、個人情報データベース等への個人情報の入力時の照合・確認の手続の整備、誤り等を発見した場合の訂正等の手続の整備、記録事項の更新、保存期間の設定等を行うことにより、個人データを正確かつ最新の内容に保つよう努めなければならない。

（安全管理措置）
第 13 条　会員社は、その取り扱う個人データの漏洩、滅失又はき損の防止その他の個人情報の安全管理のため、組織的、人的、物理的及び技術的な安全管理措置を講じなければならない。

（従業者の監督）
第 14 条　会員社は、その従業者に個人データを取り扱わせるときは、安全管理措置を遵守させるよう、従業者に対し必要かつ適切な監督を行わなければならない。

（委託先の監督）
第 15 条　会員社は、個人データの取扱いの全部又は一部を外部に委託する場合、その取扱いを委託した個人データの安全管理が図られるよう、委託先に対し必要かつ適切な監督を行わなければならない。

第５章　第三者への提供
（第三者提供の制限）
第 16 条　会員社は、次に掲げる場合を除くほか、あらかじめ本人の同意を得ないで、個人データを第三者に提供してはならない。
（１）法令に基づく場合
（２）人の生命、身体又は財産の保護のために必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。
（３）公衆衛生の向上又は児童の健全な育成の推進のために特に必要がある場合であって、本人の同意を得ることが困難であるとき。
（４）国の機関若しくは地方公共団体又はその委託を受けた者が法令の定める事務を遂行することに対して協力する必要がある場合であって、本人の同意を得ることにより当該事務の遂行に支障を及ぼすおそれがあるとき。
２　同意の取得に当たっては、事業の性質及び個人情報の取扱状況に応じ、本人が同意に係る判断を行うために必要と考えられる合理的かつ適切な範囲の内容を明確

に示さなければならない。

（第三者に提供できる場合）
第 17 条　会員社は、第三者に提供される個人データについて、本人の求めに応じてその提供を停止することとしている場合であって、次に掲げる事項について、あらかじめ本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置いているときは、当該個人データを第三者に提供することができる。
（１）第三者への提供を利用目的とすること。
（２）第三者に提供される個人データの項目
（３）第三者への提供の手段又は方法
（４）本人の求めに応じて第三者への提供を停止すること。

（第三者提供に該当しない場合）
第 18 条　次に掲げる場合においては、第三者提供に該当しないものとする。
（１）業務委託
利用目的の達成に必要な範囲内において、個人データの取り扱いに関する業務の全部又は一部を委託する場合
（２）事業継承
合併、分社化、営業譲渡等により事業が承継され個人データが移転される場合
（３）共同利用
個人データを特定の者との間で共同して利用する場合で、以下の情報をあらかじめ本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置いている場合
① 個人データを特定の者と共同して利用する旨
② 共同して利用される個人データの項目
③ 共同利用者の範囲
④ 利用する者の利用目的
⑤ 開示等の求め及び苦情を受け付け、その処理に尽力するとともに、個人データの内容等について、開示、訂正、利用停止等の権限を有し、安全管理等個人データの管理について責任を有する者の氏名又は名称
２　会員社は、前項（３）に規定する項目のうち、④又は⑤を変更する場合は、変更する内容について、あらかじめ、本人に通知し、又は本人が容易に知り得る状態に置かなければならない。

第６章 保有個人データに関する事項の公表､保有個人データの開示･訂正･利用停止等
（保有個人データに関する事項の公表等）
第 19 条　会員社は、保有個人データについて、以下の情報を本人の知り得る状態（本人の求めに応じて遅滞なく回答する場合を含む。）に置かなければならない。
（１）事業者名
（２）すべての保有個人データの利用目的
（３）保有個人データの利用目的の通知及び保有個人データの開示に係る手数料の額（定めた場合に限る）並びに開示等の求めの手続
（４）保有個人データの取扱いに関する苦情及び問い合わせの申出先

(利用目的の通知)

第 20 条 会員社は、本人から自己が識別される保有個人データの利用目的の通知を求められたときは、遅滞なく、本人に通知しなければならない。なお、通知しない旨を決定したときも、遅滞なく、本人に通知しなければならない。ただし、次のいずれかに該当する場合は、この限りではない。

（１）前条の規定により当該本人が識別される保有個人データの利用目的が明らかな場合

（２）第 10 条の(1)から(3)に該当する場合

(保有個人データの開示)

第 21 条　会員社は、本人から、自己が識別される保有個人データの開示を求められたときは、本人に対し、書面の交付による方法等（開示の求めを行った者が同意した方法があるときはその方法）により、遅滞なく、当該保有個人データを開示（当該保有個人データが存在しないときにその旨を知らせることを含む。）しなければならない。ただし、開示することにより次のいずれかに該当する場合は、その全部又は一部を開示しないことができるが、その場合は、その旨を本人に通知しなければならない。

（１）本人又は第三者の生命、身体、財産その他の権利利益を害するおそれがある場合

（２）業務の適正な実施に著しい支障を及ぼすおそれがある場合

（３）他の法令に違反することとなる場合

(保有個人データの訂正等)

第 22 条　会員社は、本人から、保有個人データの内容が事実でないという理由で訂正、追加又は削除（この条において「訂正等」という。）を求められたときには、利用目的の達成に必要な範囲内において、原則として合理的な期間内にこれに応ずるものとする。

２　訂正等を行うにあたって、調査が必要な場合は、遅滞なく調査を行い、その結果に基づき訂正等を行ったとき又は行わない旨の決定をしたときは、本人に対し、その旨（訂正等を行ったときはその内容を含む。）通知しなければならない。

(保有個人データの利用停止等)

第 23 条　会員社は、本人から、手続違反の理由により保有個人データの利用停止等が求められた場合には、原則として、当該措置を行わなければならない。なお、利用停止等を行った場合には、遅滞なく、その旨を本人に通知しなければならない。ただし、当該保有個人データの第三者への提供の停止に多額の費用を要する場合その他の第三者への提供を停止することが困難な場合であって、本人の権利利益を保護するため必要なこれに代わるべき措置をとるときは、この限りでない。

(理由の説明)

第 24 条　会員社は、保有個人データの公表・開示・訂正・利用停止等において、その措置をとらない旨又はその措置と異なる措置をとる旨を本人に通知する場合は、併

せて、本人に対して、その理由を説明するように努めなければならない。

（開示等の求めに応じる手続）

第 25 条　会員社は、開示等の求めにおいて、その求めを受け付ける方法として、次の各号の事項を定めることができる。また、その求めを受け付ける方法を定めた場合には、本人の知り得る状態（本人の求めに応じて遅滞なく回答する場合を含む。）に置いておかなければならない。

（１）開示等の求めの受付先

（２）開示等の求めに際して提出すべき書面の様式、その他の開示等の求めの受付方法

（３）開示等の求めをする者が本人又はその代理人であることの確認の方法

（４）保有個人データの利用目的の通知、又は保有個人データの開示をする際に徴収する手数料の徴収方法

２　会員社は、円滑に開示等の手続が行えるよう、本人に対し、自己のデータの特定に必要な事項の提示を求めることができる。なお、本人が容易に自己のデータを特定できるよう、自己の保有個人データの特定に資する情報の提供その他本人の利便性を考慮しなければならない。

（手数料）

第 26 条　会員社は、保有個人データの利用目的の通知、又は保有個人データの開示を求められたときは、当該措置の実施に関し、手数料の額を定め、徴収することができる。また、手数料の額を定めた場合には、本人の知り得る状態（本人の求めに応じて遅滞なく回答する場合を含む。）に置いておかなければならない。

（苦情処理）

第 27 条　会員社は、個人情報の取扱いに関する苦情の適切かつ迅速な処理に努めなければならない。

２　苦情処理を行うに当たり、苦情処理窓口の設置や苦情処理の手順を定める等必要な体制の整備に努めなければならない。

第 7 章　内部規程・方針、管理体制等

（個人情報保護方針の公表）

第 28 条　会員社は、個人情報保護方針を定め、文書化することとする。

２　会員社は、個人情報保護方針を公表することとする。

３　会員社は、法の施行後の状況等諸環境の変化を踏まえて、個人情報保護方針の見直しを行うよう努めるものとする。

（内部規程の策定等）

第 29 条　会員社は、個人情報保護方針を基に、事業活動の範囲及び事業規模を考慮し、個人情報を保護するための内部規程を策定し、これを実行することとする。

２　会員社は、内部規程を従業者に周知しなければならない。

３　会員社は、個人情報保護の実施状況及びその他の経営環境等に照らして、適切な

個人情報の保護を維持するために、定期的に内部規程を見直すものとする。

（個人情報保護管理者の指名）

第 30 条　会員社は､法及びその他の関係法令や本ガイドラインを理解し実践する能力のある者を会員社の内部から１名以上指名し、個人情報保護管理者としての業務を行わせるものとする。

（個人情報保護管理者の責務）

第 31 条　個人情報保護管理者は、本ガイドラインに定められた事項を理解し、及び遵守するとともに、従業者にこれを理解させ、及び遵守させるための内部規程の整備、安全対策の実施、従業者への教育訓練、委託先の適切な監督等を実施する責任を負うものとする。

第８章　その他

（報告等）

第 32 条　会員社は、個人情報の取扱いに関し、当協会及び経済産業省等関係機関から報告を求められた場合は直ちに報告しなければならない。

２　会員社は、本人の同意のない第三者へ個人情報が漏洩した事実、及び漏洩したおそれがある事実を把握した場合は、当協会及び経済産業省等関係機関に報告するものとする。

３　個人情報の漏洩等の事案が発生した場合は、二次被害の防止、類似事案の発生回避等の観点及び本人が被る権利利益の侵害の大きさを考慮し、可能な限り事実関係等を公表するものとする。

（ガイドラインの見直し）

第 33 条　個人情報の保護についての考え方は、社会情勢の変化、国民の認識の変化、技術の進歩等に応じて変わり得るものであり、本ガイドラインは、法の施行後の状況等諸環境の変化を踏まえて見直しを行うよう努めるものとする。

平成１６年１１月　９日発表
平成１７年　３月１０日加筆
平成１９年　７月１０日改定